

Universidad de La Salle  
**Ciencia Unisalle**

---

Administración de Empresas

Facultad de Economía, Empresa y Desarrollo  
Sostenible - FEEDS

---


2015

## Responsabilidad social empresarial en establecimientos bancarios a la luz del pacto mundial

Diego Eduardo Ibarra Bolívar  
*Universidad de La Salle, Bogotá*

Ana María Torres Gómez  
*Universidad de La Salle, Bogotá*

Follow this and additional works at: [https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion\\_de\\_empresas](https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas)

 Part of the [Business Administration, Management, and Operations Commons](#), and the [Business Law, Public Responsibility, and Ethics Commons](#)

---

### Citación recomendada

Ibarra Bolívar, D. E., & Torres Gómez, A. M. (2015). Responsabilidad social empresarial en establecimientos bancarios a la luz del pacto mundial. Retrieved from [https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion\\_de\\_empresas/74](https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/74)

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Economía, Empresa y Desarrollo Sostenible - FEEDS at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Administración de Empresas by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact [ciencia@lasalle.edu.co](mailto:ciencia@lasalle.edu.co).

# **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS A LA LUZ DEL PACTO MUNDIAL**

## **AUTORES:**

**DIEGO EDUARDO IBARRA BOLÍVAR \***

**ANA MARÍA TORRES GÓMEZ \*\***

**Teniendo en cuenta los cambios que se han efectuado, debido a la importancia de ejercer buenas prácticas empresariales, se exponen la RSE y las variables del Pacto Mundial como ejes esenciales para el desarrollo de las organizaciones.**

## **PRODUCCIÓN INTELECTUAL RELEVANTE**

---

\*Estudiante de la Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, programa de Administración de Empresas. Correo [yeyoibarra82@hotmail.com](mailto:yeyoibarra82@hotmail.com) Celular 3007976999

\*\* Estudiante de la Universidad de la Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, programa de Administración de Empresas. Correo [tgomezanama@hotmail.com](mailto:tgomezanama@hotmail.com) Celular 3016519381

## RESUMEN

Con base en el marco teórico de la responsabilidad social empresarial (RSE), se establece que cada día es más importante el desarrollo de actividades que promuevan el respeto y compromiso por la comunidad, el medio ambiente y demás grupos de interés, adicionalmente se reconoce que tanto el sector privado, público, académico y bancario deben trabajar bajos los principios expuestos por las diferentes organizaciones mundiales.

En este artículo tomamos como referencia tres grandes organizaciones bancarias adheridas al pacto mundial: Grupo Bancolombia, Corpbanca, BBVA Colombia; logrando establecer las cualidades, características y responsabilidades analizando su comportamiento en torno a las áreas temáticas de este pacto: Derechos humanos, Medio ambiente, Estándares laborales y Anticorrupción.

El diseño metodológico implementado en este artículo es la investigación de tipo descriptiva y un análisis documental realizado a los establecimientos bancarios ya relacionados anteriormente.

En conclusión se aprecian las políticas y las buenas prácticas que desarrollan estos tres establecimientos bancarios en cada una de las áreas temáticas del pacto mundial.

Se evidencia que en el área temática de Derechos humanos los tres establecimientos invierten en programas integrales dirigidos a la primera infancia y erradicación de la pobreza en nuestro país; en el área temática del Medio Ambiente, solo Bancolombia registra haber implementado en la organización un programa de gestión ambiental (ISO 14001), las otras dos organizaciones cuentan con diversos programas para proteger e incentivar la protección del medio ambiente, así mismo en el área temática Anticorrupción evidenciamos que los tres establecimientos cumplen la normatividad vigente para proteger al consumidor financiero y adicionalmente el BBVA cuenta con el sistema SARLAF, por último en el área temática Entorno Laboral es relevante que para los tres establecimientos bancarios es importante invertir en educación para sus empleados y proyectos en donde se evidencia que no hay discriminación laboral, todos cuentan con programas específicos de salud ocupacional y

algunos otros beneficios para los empleados.

## **PALABRAS CLAVE**

RSE, Pacto Mundial, Establecimientos Bancarios.

## **CORPORATE RESPONSABILITY IN FINANCIAL STABLISHMENTS UNDER THE GLOBAL COMPACT POLICIES.**

### **ABSTRAC**

Based on the theoretical framework of corporate social responsibility (RSE), it is possible to say that each day is important to develop activities that promote respect and commitment to the community, the environment and other groups in the community. Besides, it recognizes that both private, public, academic and banking sector should work under the principles set out by the different world organizations.

In this article we take as a reference three recognized banking organizations adhering to the Global Covenant: Grupo Bancolombia, Corpbanca, BBVA Colombia; the organizations were analyzed taking into account the qualities, characteristics and responsibilities, also their behavior, the analysis was done with the most important topics of the Global Convenant: human rights, environment, labor standards and anti-corruption.

This article used the document analysis research method taking into account the institutions listed above.

As a conclusion, the institutions has the appropriate policies and good practices to implement the strategies established by the Global Covenant.

It is evident that in the area of human rights the three institutions aimed at investing in early childhood and eradication of poverty in our country, in the area of environment, just Bancolombia has implemented a program of environmental management (ISO 14001), the other two organizations have various programs to protect and encourage environmental protection, also in the area of anticorruption we found that the three establishments has current regulations to protect the financial consumer and additionally the BBVA has the SARLAF system. Finally it is important that all three banking institutions investing in education for their employees and projects where it is evident that there is no employment discrimination, all have specific occupational health programs and some other benefits for employees.

### **KEYWORDS**

CRS, Global compact, Banking Institutions.

### **INTRODUCCIÓN**

Con la globalización y los diferentes tratados de libre comercio, cada día en

los establecimientos bancarios se hace más imprescindible establecer, profundizar y ejecutar programas de Responsabilidad Social Empresarial, no solo a nivel financiero sino priorizando las buenas prácticas empresariales en todo su entorno y con todos sus stakeholders, los establecimientos bancarios deben comprometerse por ejercer actividades que promuevan el respeto por las cuestiones sociales, ambientales, humanas y económicas; además el desarrollo de programas que intervengan para lograr el bienestar de la sociedad y el desarrollo sostenible.

En tal instancia, Colombia se ha caracterizado por ser líder en Latinoamérica en el desarrollo de programas y actividades que promueven el compromiso de las empresas por ejercer buenas prácticas empresariales, así mismo participar y asociarse con grupos que dan a conocer parámetros de mejora en materia de Responsabilidad Social Empresarial a nivel mundial. (2015, Carta Financiera).

Se identifican las cuatro áreas temáticas que promueve el Pacto Mundial entorno a la Responsabilidad Social Empresarial, las cuales fueron analizadas de acuerdo a su comportamiento en la actualidad:

Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción, a continuación se expone acerca de tres entidades bancarias las cuales según la firma calificadora Standard y Poor's "se encuentran dentro de las quince entidades Financieras más importantes de Colombia" (2014, Noticias Caracol).

Los establecimientos bancarios que se mencionaran en este artículo son: Grupo Bancolombia adherido al Pacto Mundial desde el año 2008, el Banco Corpbanca y el Banco BBVA Colombia adheridos desde el 2002.

Finalmente estas entidades bancarias contemplan un escenario de las Responsabilidad Social en el marco del Pacto Mundial, asumiendo el desarrollo de buenas prácticas empresariales, y con el fin de promover el progreso social y competitivo del país.

## **CONTEXTO HISTÓRICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

Se establece que la primera aproximación de la responsabilidad social se remonta a las prácticas filantrópicas de los empresarios, desde el mismo surgimiento del capitalismo.

En el siglo XIX la práctica de los empresarios permitió mejorar las condiciones de los trabajadores, fortalecer los derechos e iniciar una reflexión sobre la seguridad y la salud en el entorno laboral. No obstante es hasta los años veinte del siglo pasado que se forman en la práctica de filantropía empresarial, basadas en caridad ya no individual del empresario sino de la empresa como agente social (Lozano, 1999).

Teniendo en cuenta lo anterior el concepto se continuo formando en el trascurso de las décadas con base en la necesidad de las empresas con comprometerse en llevar a cabo actividades que representen en el cual operan.

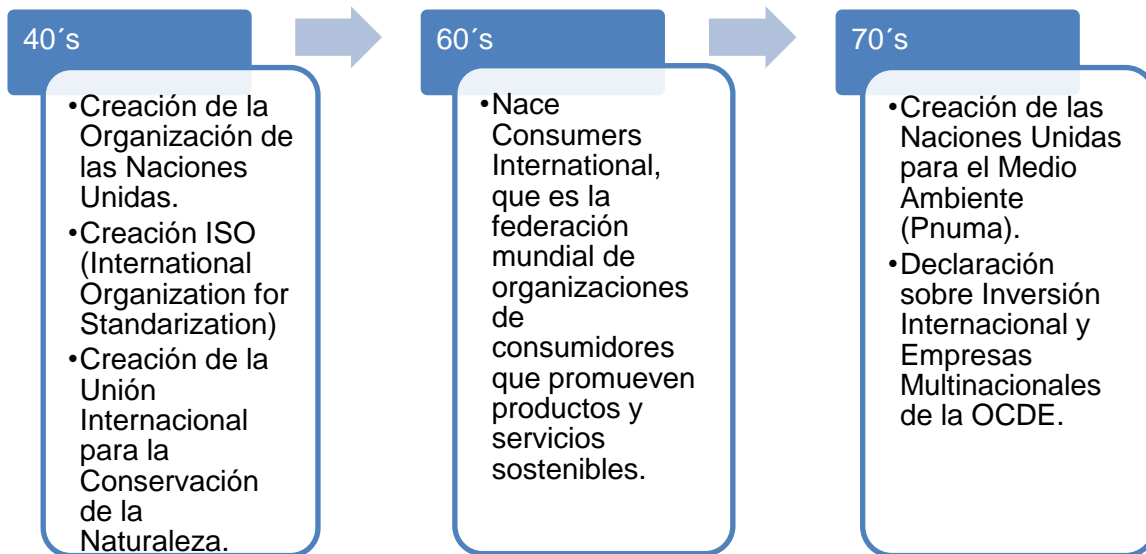
Según HOWARD R. BOWEN (1953), cuando publico el libro "Social Responsibility of Business Man", donde se estableció la obligación de los hombres de negocios de administrar con un enfoque así resultados adecuados para la sociedad, aceptando

voluntariamente la responsabilidad, partiendo del término "Doctrina de la Responsabilidad Social", la cual requería políticas para la toma de decisiones y acciones compatibles con los objetivos y valores de la sociedad.

En la medida en que transcurre el tiempo se reconoce la importancia que tiene para el entorno la ejecución de actividades empresariales, es entonces donde la responsabilidad social empresarial juega un papel fundamental en el desarrollo de las organizaciones, en la medida en que esta genera valor no solo para las empresas sino para sus diferentes grupos de interés; es decir, el respeto por los derechos humanos, la protección del medio ambiente, la ejecución de actividades y programas que se comprometan con la transparencia y el progreso de sus diferentes grupos de interés.

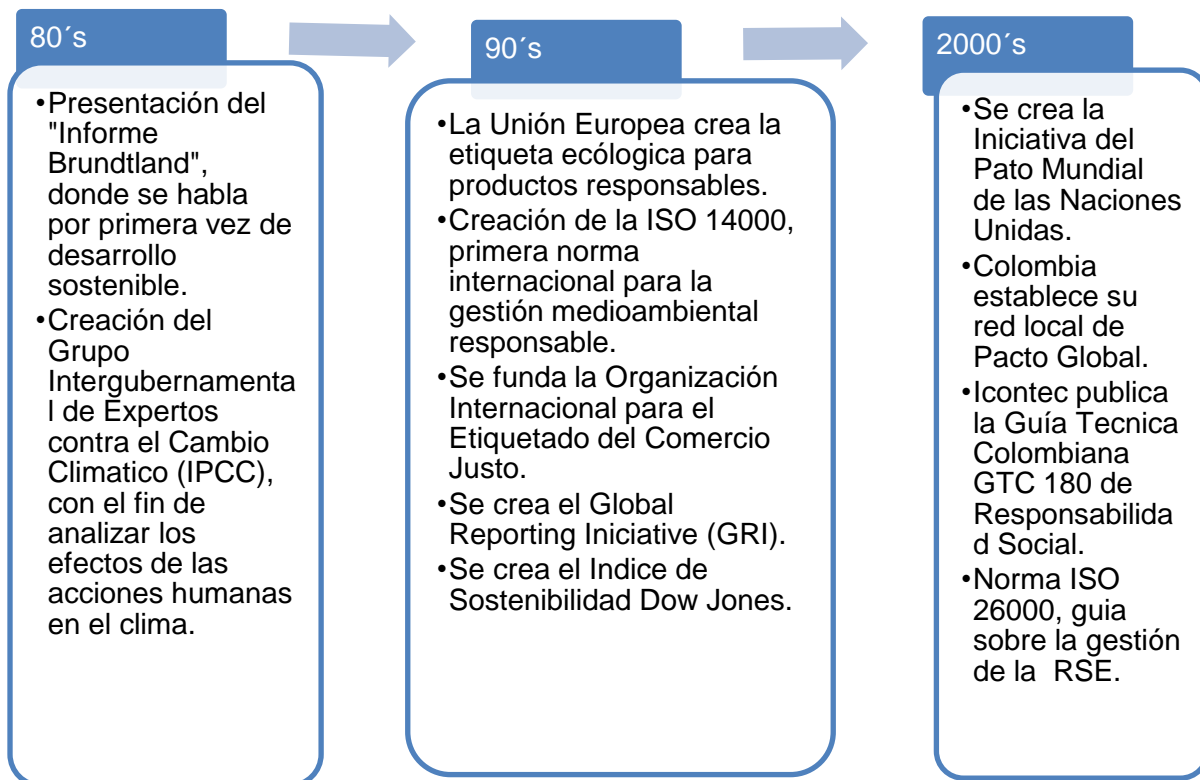
Se hace evidente la transformación del concepto Responsabilidad Social Empresarial a través de la historia.

**Gráfico 1.** Contexto Histórico RSE



**Fuente:** Elaboración Propia.

**Gráfico 2.** Contexto Histórico RSE



**Fuente:** Elaboración Propia.

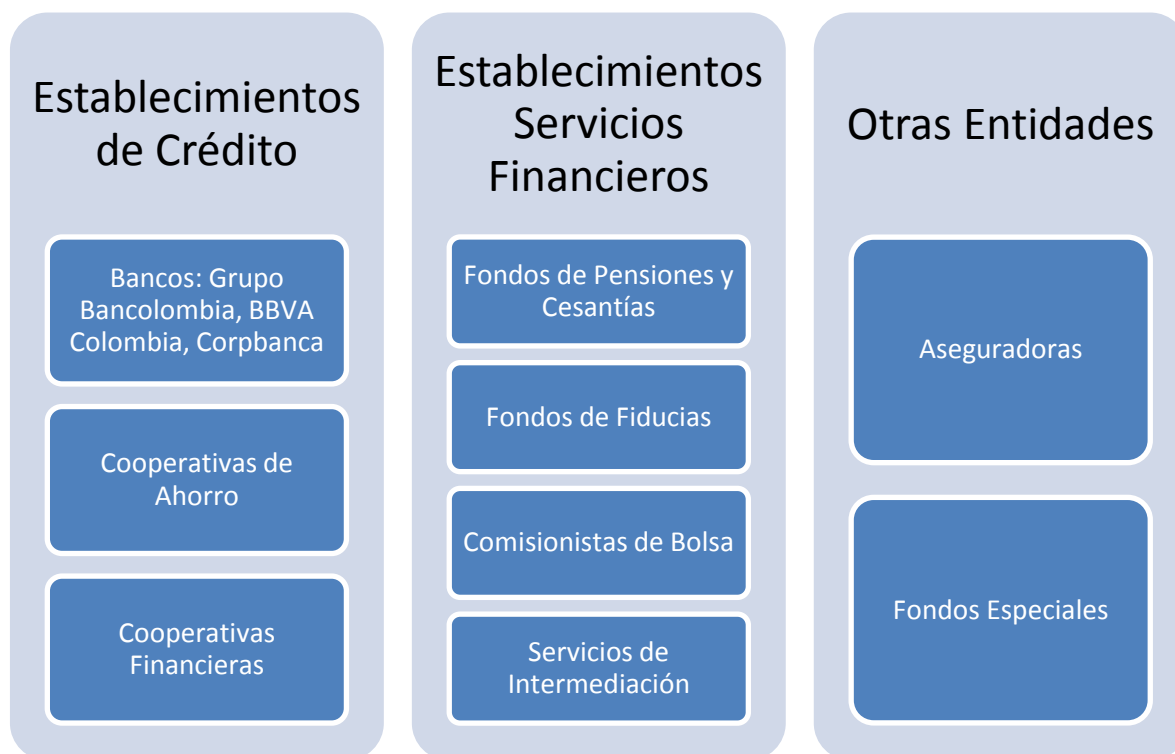
## SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO

El sistema financiero colombiano está conformado por diferentes establecimientos que prestan diferentes servicios entre estos: establecimientos de crédito, servicios financieros, fondos de pensiones entre otros; el sistema financiero se fue conformando a partir de los años cincuenta del siglo 20, luego de la crisis financiera, como una aglomeración de entidades especializadas en la financiación de los distintos sectores; por esta razón fue

posible desarrollar funciones entre entidades, lo cual facilitó la consolidación y el reforzamiento del sistema a principios del siglo XX.

En la actualidad el sistema financiero colombiano cuenta con un menor número de entidades, debido a que las entidades especializadas prácticamente han desaparecido y la regulación, supervisión y vigilancia de las existentes permiten que se tenga la confianza del público. (Caballero 2010).

**Gráfico 3.** Sistema Financiero Colombiano.



**Fuente:** Elaboración Propia.



## ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS COLOMBIANOS

La función principal es la “Captación de recursos en cuenta corriente, bancaria o en otros depósitos a la vista o a término, con el fin de realizar operaciones activas de crédito” (Asobancaria, estructura del sector financiero, 2014).

En la actualidad según el registro de la Superintendencia Financiera de Colombia hay registrados 25 establecimientos bancarios vigentes.

A continuación al detalle la estructura del sector según su modalidad de crédito:

**Tabla 1.** Número de bancos por modalidad de crédito.

MODALIDAD DE CREDITO	CANTIDAD DE BANCOS	ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS
Comercial	23	Banco Santander , Coopcentral, Corpbanca, Banco de Bogotá, Banco de Occidente
Consumo	23	Banco Falabella, Banco Finandina, Citibank, Banco Pichincha
Vivienda	17	Banco Caja Social, Banco Coomeva, Banco BBVA, Banco AV Villas
Microcrédito	14	Bancamía, WWB Colombia
<b>TOTAL BANCOS</b>		<b>24</b>

Fuente: Elaboración Propia.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LOS ESTABLECIIENTOS BANCARIOS COLOMBIANOS

El sector financiero colombiano ha desarrollado actividades que permiten regular y tener mayor seguimiento, a lo que realiza el sector bancario en materia de RSE.

A fin de promover la responsabilidad social en el sector financiero, se establece en el Artículo 96 de la Ley

1328 de 2009, lo siguiente: “Con el propósito de promover la adopción y del desarrollo voluntario de las actividades de responsabilidad social por parte del sistema financiero, asegurador y del mercado de valores, créase el programa de Balance Social como una herramienta de gestión empresarial que sirva para divulgar el impacto que dichas actividades tiene en la población colombiana”. Así mismo, a fin de cumplir con lo estipulado en el Decreto la

información se debe publicar anualmente, mediante un informe de Responsabilidad Social.

Dentro de los programas desarrollados por los establecimientos bancarios se destacan, aquellos que promuevan atención a la primera infancia, la educación, programas sociales, voluntariados, apoyo a la cultura y programas de sostenibilidad, entre otros; siendo actividades que comprometen a las organizaciones con los grupos de interés, y fortaleciendo las relaciones entre estos y mejorando a su vez las condiciones de cada uno.

Los establecimientos bancarios deben reportar las actividades o programas que intervengan en la Responsabilidad Social en su organización ante la Asobancaria, en la actualidad no se cumple a cabalidad con esta determinación.

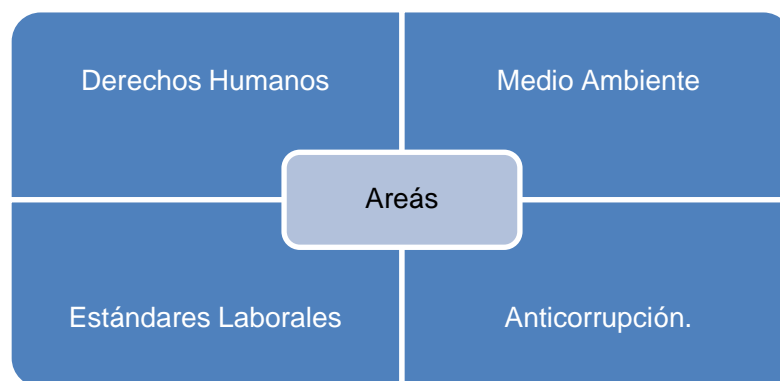
En relación a lo anterior se puede concluir que el Pacto Global Mundial es una iniciativa que busca promover en las organizaciones el compromiso de alinear

## **PACTO GLOBAL MUNDIAL**

Pacto Global “Ser socialmente responsable implica todo un modo de hacer negocios, que se manifiesta a través de las relaciones con la comunidad, el trato con los empleados y el respeto al medio ambiente. El respeto a estos principios hace a las empresas más competitivas, pues así contribuyen a generar un ambiente de negocios favorable para la inversión y la modernización del país” (Revista Futuros. 2004).

Según las Naciones Unidas ONU, el pacto mundial es un marco de acción encaminado a la construcción de la legitimación social de los negocios y de los mercados. Aquella empresas que se adhieren al Pacto Global comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en los principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prospera. sus estrategias de operación con las cuatro áreas temáticas en materia de responsabilidad social empresarial las cuales son:

**Gráfico 4.** Áreas Pacto Mundial.



**Fuente:** Elaboración Propia

En la actualidad la información acerca de la Responsabilidad Social en los establecimientos bancarios es muy deficiente, y no existen informes que a la luz pública expresen el desarrollo de las buenas prácticas que realizan: proyectos sociales, actividad empresarial y voluntariados.

### **RESPONSABILIDAD SOCIAL EN BANCOLOMBIA, BBVA Y CORPBANCA A LA LUZ DEL PACTO MUNDIAL GLOBAL**

A la iniciativa del Pacto Global Mundial se han adherido 12 entidades bancarias colombianas Bancolombia, Bancoldex, Davivienda, Corpbanca, Citibank, BBVA Colombia, Colpatria entre otros, siendo estos los más representativos en la ejecución de las buenas prácticas empresariales; este estudio se va a enfocar en la exposición de la información reportada en los informes realizados al Pacto Global Mundial de tres entidades bancarias: Bancolombia, BBVA Colombia y Corpbanca.

El Grupo Bancolombia se adhirió al pacto

en el año 2008, desde entonces implemento a sus políticas y objetivos las áreas temáticas del Pacto Mundial en su modelo visión 20/20 “Reinventar la banca para hacerla simple”; BBVA Colombia inicio su participación en el Pacto Mundial en el año 2002, y desde entonces ha registrado siete informes, se caracteriza por reconocer que sus stakeholders son los grupos de interés social y para el banco el valor de la reputación con el valor económico directo; y finalmente el Grupo Helm en la actualidad Banco Corpbanca, es reconocido a nivel mundial por su experiencia y su integridad desde hace 50 años, también este grupo esta adherido al Pacto Mundial y cada año genera su informe de sostenibilidad.

A continuación se desglosan las actividades que ejecuta cada uno de los establecimientos bancarios: Bancolombia, BBVA Colombia y Corpbanca, en la actualidad, respecto la adhesión y participación al Pacto Mundial y sus Áreas Temáticas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Entorno Laboral y Anticorrupción.

**Tabla 2.** Prácticas empresariales en la temática de Derechos Humanos.

<b>PRÁCTICAS EN EL ÁREA TEMÁTICA “DERECHOS HUMANOS”</b>			
<b>CATEGORÍA DE ANÁLISIS</b>	<b>BANCOLOMBIA</b>	<b>BBVA COLOMBIA</b>	<b>BANCO CORPBANCA</b>
<b>Programas Integrales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención integral a la primera: 32.000 Niños beneficiados de 0 a 6 años de edad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erradicación de la pobreza y el hambre: Fundación BBVA para micro finanzas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Educación financiera Programa “ Saber más, ser más”</li> </ul>
<b>Educación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Educación Becas: “ Las letras van por Colombia”</li> <li>Educación Financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enseñanza primaria universal: “Plan de acción social” Becas “ Niños adelante y morrales con útiles”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colombia emprendedora: Emprendimiento y educación. Beneficiados: 12 colegios distritales, 850 niños, 24 programas.</li> </ul>
<b>Cooperación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emprendimiento: Oportunidad Subsistencia Alianzas con las fundaciones Bavaria y Carvajal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Igualdad entre géneros: “Acuerdo de igualdad” Generación de empleos en mujeres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad Aportes inversión social por 591 millones de pesos.</li> </ul>
<b>Otros Programas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voluntariado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financiación en vivienda Interés Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voluntariado</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración Propia.

Como se aprecia en la tabla anterior los tres establecimientos bancarios estudiados ejecutan buenas prácticas empresariales y se evidencia que todos hacen un esfuerzo por invertir en la Educación y en la niñez colombiana.

**Tabla 3.** Prácticas empresariales en la temática de Medio Ambiente.

<b>PRÁCTICAS EN EL ÁREA TEMÁTICA “MEDIO AMBIENTE”</b>			
<b>CATEGORÍA DE ANÁLISIS</b>	<b>BANCOLOMBIA</b>	<b>BBVA COLOMBIA</b>	<b>BANCO CORPBANCA</b>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadena de abastecimiento sostenible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No aplica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de proveedores</li> <li>Compras verdes</li> <li>Análisis ciclo de vida de producto.</li> </ul>
<b>Medio Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio Climático</li> <li>Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:</li> <li>Matriz Legal Ambiental</li> <li>Matriz de impactos.</li> <li>• Análisis de riesgos ambientales y sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostenibilidad del medio ambiente:</li> <li>Agro Leasing</li> <li>Agro Crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución de riesgos ambientales:</li> <li>“Helm Plantea”</li> <li>Energía Renovable</li> <li>Ecoturismo</li> <li>Financiamiento de carbono.</li> <li>• Redención puntos Helm y Donaciones por la:</li> <li>Siembra de árboles.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones a los empleados y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan movilidad sostenible.</li> </ul>

<b>Programas incentivos</b>	familiares: Manejos de residuos. ambientales.	programa: “Buen final para baterías usadas”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eco eficiencia.</li> <li>• Prevención y ahorro de útiles y papelería.</li> </ul>
---------------------------------	--	---	---

**Fuente:** Elaboración Propia.

De acuerdo a la información de la tabla 3, se evidencia que: El Banco Corpbanca se encuentra desarrollando mejores lineamientos en cuanto a la temática, Bancolombia implementa sus

prácticas de acuerdo a legislación colombiana y el BBVA se enfoca en apoyar la extensión de préstamos con dos líneas importantes para el área de medio ambiente.

**Tabla 4.** Prácticas empresariales en la temática de Entorno Laboral.

<b>PRÁCTICAS EN EL ÁREA TEMÁTICA “ENTORNO LABORAL”</b>			
<b>CATEGORÍA DE ANÁLISIS</b>	<b>BANCOLOMBIA</b>	<b>BBVA COLOMBIA</b>	<b>BANCO CORPBANCA</b>
<b>Beneficios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión financiera: Beneficios para empleados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento profesional: Apoyo a estudiantes y recién egresados entre los 18 y 24 años, brindándoles una oportunidad de ingresar al entorno laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo económico para estudiantes carreras profesionales.</li> </ul>

<b>Salud y Seguridad en el trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programas de Seguridad y salud en el entorno laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de programas de Salud Ocupacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación programas de salud ocupacional: 76 Voluntarios.</li> <li>Medicina preventiva y del trabajo.</li> </ul>
<b>Contratación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talento humano Desarrollo del capital humano y generación directa de empleo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de empleo directo e indirecto: 72 % de la sociedad son mujeres.</li> <li>Procesos de selección transparentes: "Apuntale a la Vacante."</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colombia emprende: Empleos directos e indirectos.</li> </ul>
<b>Educación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atracción y retención del talento humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación y desarrollo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Educación a empleados.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración Propia.

Es importante resaltar la política de empleos que brinda el banco BBVA, ya que en Colombia es difícil lograr acceder al entorno laboral cuando se inicia el desarrollo de la carrera profesional, debido a la falta de experiencia. Por otro

lado en todos los escenarios se ve la implementación de programas que intervienen la seguridad y salud en el trabajo; lo cual es muy importante ya que no se vulneran los derechos de los trabajadores.



**Tabla 5.** Prácticas empresariales en la temática de Anticorrupción.

<b>PRÁCTICAS EN EL ÁREA TEMÁTICA “ANTICORRUPCIÓN”</b>			
<b>CATEGORÍA DE ANÁLISIS</b>	<b>BANCOLOMBIA</b>	<b>BBVA COLOMBIA</b>	<b>BANCO CORPBANCA</b>
<b>Legalidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de protección de datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección de datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de la ley de protección de datos a los consumidores financieros.</li> </ul>
<b>Rentabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negocios sostenibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe comité de auditoria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema contable centralizado.</li> </ul>
<b>Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual y Procedimiento de quejas y reclamos.</li> <li>• Consumidor financiero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de administración de riesgos de lavados de activos y de la financiación del terrorismo SARLAF.</li> <li>• Defensor consumidor financiero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razonabilidad de la información financiera.</li> <li>• Defensor del consumidor financiero.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración Propia

En el área temática “Anticorrupción” los establecimientos bancarios no tienen mucha información de las prácticas implementadas, sin embargo todas manifiestan que desde su adhesión al pacto trabajan en brindar procesos transparentes a los consumidores.

## RESULTADOS

Con lo anterior, se reconoce la importancia que estos establecimientos bancarios dan a la adhesión al Pacto Mundial, demostrando con sus prácticas la intención de realizar un aporte benéfico no solo al interior de sus organizaciones si no por el contrario a la sociedad.

En la actualidad la Responsabilidad Social Empresarial, más que un tema de entregar donaciones, reducir impuestos y sobresalir en medio de la sociedad; es adquirir el compromiso consigo mismo en este caso los establecimientos bancarios y sus stakeholders.

Bancolombia, BBVA y Corpbanca, contemplan la ejecución y el desarrollo de estas prácticas respetando los derechos humanos, laborales y el medio ambiente, también se reconoce el progreso en los establecimientos colombianos: Asobancaria, Superintendencia Financiera de Colombia al apoyar estas iniciativas y promoviendo la implementación de las mismas.

## EJEMPLOS RELEVANTES DE LA RSE EN BANCOLOMBIA, BBVA Y CORPBANCA

Gráfico 5. Ejemplos Relevantes.



Fuente: Elaboración Propia

## METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

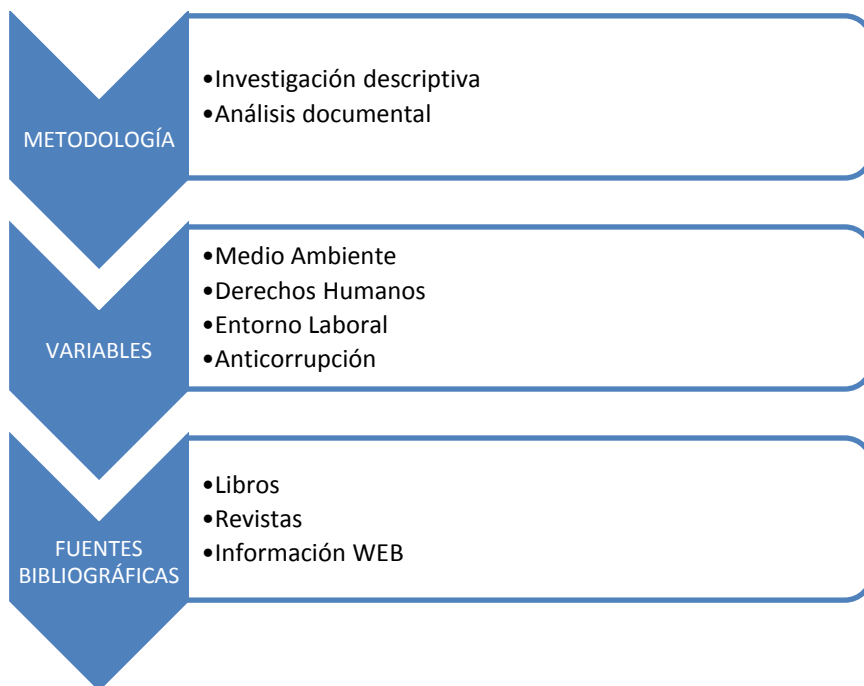
El diseño metodológico de este artículo puede describirse como una investigación de tipo descriptivo, que corresponde al análisis documental de tres establecimientos bancarios de Colombia adheridas al Pacto Mundial en materia de Responsabilidad Social.

(Salkind.1999) describe que la investigación descriptiva “reseña las características de un fenómeno existente y describe la situación de las cosas en el presente”.

Según lo anterior se puede concluir que en la investigación descriptiva de este artículo se tomaron las cuatro áreas temáticas pertenecientes a la iniciativa del Pacto Mundial y se analizaron con respecto a las prácticas empresariales de los establecimientos seleccionados.

Tomando como muestra por conveniencia tres establecimientos bancarios: Grupo Bancolombia, BBVA Colombia y Banco Corpbanca, por cumplir con la adhesión al Pacto Mundial y promover sus principios.

**Gráfico 6.** Metodología de la Investigación.



**Fuente:** Elaboración Propia

## CONCLUSIONES

El concepto de la Responsabilidad Social Empresarial ha trascendido desde el enfoque filantrópico hasta el compromiso de cada establecimiento bancario por responder a un objetivo social, económico y ambiental.

En los establecimientos bancarios evaluados se reconoce el compromiso por ejercer y respetar los grupos de interés que en ellos intervienen, siguiendo la iniciativa a la que decidieron adherirse “Áreas temáticas del Pacto Mundial”.

Con el desarrollo de la metodología implementada en este artículo se evidencian algunos aspectos y se concluye lo siguiente:

En el área temática de Derechos Humanos, los tres establecimientos bancarios poseen programas integrales dirigidos a los niños que pretenden erradicar la pobreza en Colombia, mediante la financiación del conocimiento y la posibilidad de alimentación, los tres bancos le dan prioridad a la educación mediante el establecimiento de recursos tanto físicos como humanos para fortalecer los

procesos de enseñanza; Bancolombia y Corpbanca, cuentan con programas de voluntariado para lograr cumplir con los objetivos mientras que BBVA se enfatiza en brindar y financiar viviendas de interés social.

En el área temática Medio Ambiente se evidencia, que de las tres entidades analizadas, dos trabajan con proveedores en cadenas de abastecimiento sostenible y compras verdes en pro de proteger el medio ambiente, mientras que el establecimiento Bancolombia se han implementado subprogramas del sistema de gestión ambiental (ISO 14001) y documentos básicos legales en el medio ambiente como: matriz legal ambiental, matriz de identificación de impactos y efectos, así mismo también BBVA y Corpbanca han desarrollado proyectos específicos con el medio ambiente como agro leasing, agro crédito, siembra de árboles y Helm planeta: energía renovable y ecoturismo, esto promueve en el cliente interno y externo a la protección y apoyo a estos programas; Los tres establecimientos han implementado programas e incentivos con capacitadores para el buen manejo de los residuos convencionales y peligrosos, así como a prevenir la

contaminación mediante el ahorro de útiles y papelería en el marco de la eco eficiencia.

En cuanto al área temática Anticorrupción, se concluye que los tres banco estudiados benefician a sus clientes externos, rigiéndose a la normatividad respecto a la protección de datos, el tema de la rentabilidad es diferente entre los tres establecimientos: Bancolombia incrementa los negocios sostenibles, BBVA y Corpbanca se apoyan en informes de comités de auditoría y en sistemas contables centralizados, en los tres establecimientos se infiere que cuentan con el defensor del consumidor financiero y cada uno de los bancos utiliza diferentes políticas, manuales y sistemas de administración de riesgos de lavado de activos, SARLAF.

Por último concluimos en el área temática Entorno Laboral, que los tres establecimientos bancarios analizados ofrecen dentro de sus beneficios apoyo financiero y económico a sus empleados ayudándoles en sus carreras profesionales y a los egresados a ingresar al entorno laboral.

En las tres organizaciones la seguridad y salud en el trabajo es esencial y todos

implementan un sistema de gestión de actividades de medicina preventiva en el trabajo, el tema para estas organizaciones es prioritario debido a la generación directa e indirecta de empleo a hombres y mujeres, mediante programas como “ Colombia emprende”; y el apoyo a la educación es abordada de manera sustancial con la formación y desarrollo del recurso humano dirigida específicamente a los empleados con el fin de generar atracción y retención en las organizaciones (motivación del talento humano).

El Grupo Bancolombia, el banco BBVA Colombia y Banco Corpbanca se caracterizan por contar con el código del buen gobierno, herramienta que utilizan para cumplir con los lineamientos de los principios de las Áreas Temáticas del Pacto Mundial: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Entorno Laboral y Anticorrupción.

Hoy en día los establecimientos bancarios son conscientes de la importancia de ser reconocidos por su gestión en las buenas prácticas, por lo que divulgan la información mediante sus informes de balance social e informes de sostenibilidad, esto conlleva a que se incremente la competitividad en el medio.

## BIBLIOGRAFIA

- Acción Empresarial. (2003). El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en Chile y en el Mundo. Santiago de Chile.
- Amaya, O.D., Amaya, A.M. (2010). Banca y Medio Ambiente: Un ejercicio de responsabilidad social empresarial; V.1
- Asobancaria. Balance Social de la Banca Colombiana.(2011). Recuperado el 30 de abril de 2015, de [http://www.asobancaria.com/porta/page/portal/Asobancaria/responsabilidad\\_social/balance\\_social\\_de\\_l\\_sector\\_financiero/AB\\_Balance\\_Social\\_Junio5.pdf](http://www.asobancaria.com/porta/page/portal/Asobancaria/responsabilidad_social/balance_social_de_l_sector_financiero/AB_Balance_Social_Junio5.pdf)
- Banco de la República. (2014). El Sector Financiero Colombiano. Bogotá, Colombia. Recuperado el 17 de abril de 2015, de <http://www.banrep.gov.co/>.
- BBVA Colombia.Informe de Responsabilidad Corporativa Colombia.(2013). Recuperado el 30 de abril de 2015, de <http://www.pactoglobal-colombia.org/index.php/pactoglobal/adheridos-2/375-bbva-colombia>; <https://www.bbva.com.co/>
- Caballero, C. (2010). Un rápido recorrido por la historia del sector financiero en Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado el 15 de marzo de 2015, de <http://www.dinero.com/>.
- Carta financiera. (2015). Regulación Bancaria: sus costos y efectos sobre la bancarización. Recuperado el 25 de abril de 2015, de [http://anif.co/sites/default/files/uploads/Libro%20Regulaci%C3%B3n%20Bancaria\\_3.pdf](http://anif.co/sites/default/files/uploads/Libro%20Regulaci%C3%B3n%20Bancaria_3.pdf)
- Cuellar. M.M. (2008). Carta financiera 144, Anif. Panel: Reforma financiera y Bancarización.
- Drucker, P. (1973). La nueva función de la dirección empresarial,Biblioteca Harvard de Administración de Empresas 12.
- Global Reporting Initiative. (2006 ). Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Holanda.
- Grupo Bancolombia. Compromiso país. Nuestra estrategia de responsabilidad corporativa. Recuperado el 30 de abril de 2015, de <http://www.grupobancolombia.com/webcorporativa/responsabilidad/contenido/pacto.asp>
- Guia De Responsabilidad Social: ISO 26000. (2010).
- Icontec Internacional. (2008). La calidad y la responsabilidad social. Recuperado el 10 de febrero de 2015, de <http://www.icontec.org/BancoMedios/Documentos%20PDF/la%20calidad%20y%20la%20responsabilidad%20social%20en%20icontec.pdf>
- Informe de Gestión y sostenibilidad 2013 Helm Bank. Recuperado el 30 de

- abril de 2015, de  
<http://www.pactoglobal-colombia.org/index.php/pacto-global/adheridos-2/539-corpbanca-colombia>
- Lozano, J. M. (1999). *Ética y empresa*. Madrid, España: Trotta.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas . (s.f.). Recuperado el 20 de abril de 2015, de <http://www.unglobalcompact.org>
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Recuperado el 20 de abril de 2015, de <http://www.pactoglobal-colombia.org/index.php/pacto-global/adheridos-2>
- República, C. d. (15 de Julio de 2009). Ley 1328 de 2009. Recuperado el 22 de Septiembre de 2014, de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1328\\_2009.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html)
- Revista Futuros . (2004). *Guía del pacto Global. Una forma práctica para implementar los nueve principios en la gestión empresarial*. Recuperado el 16 de Marzo de 2011, de [http://www.revistafuturos.info/indices/indice\\_17\\_home.htm](http://www.revistafuturos.info/indices/indice_17_home.htm)
- Sarmiento, S., Sojo, J.D.J., Sparano, H.R.(2010). *Responsabilidad Social del Sector Bancario*.
- Superintendencia Financiera de Colombia. (s.f.). Recuperado el 30 Noviembre de 2014, de <https://www.superfinanciera.gov.co>
- Yepes, G. (2010). *¿Quién paga por la RSE?. Propuesta metodológica para identificar frente a la teoría de los costos sociales quien sume los costos de las acciones de RSE*.